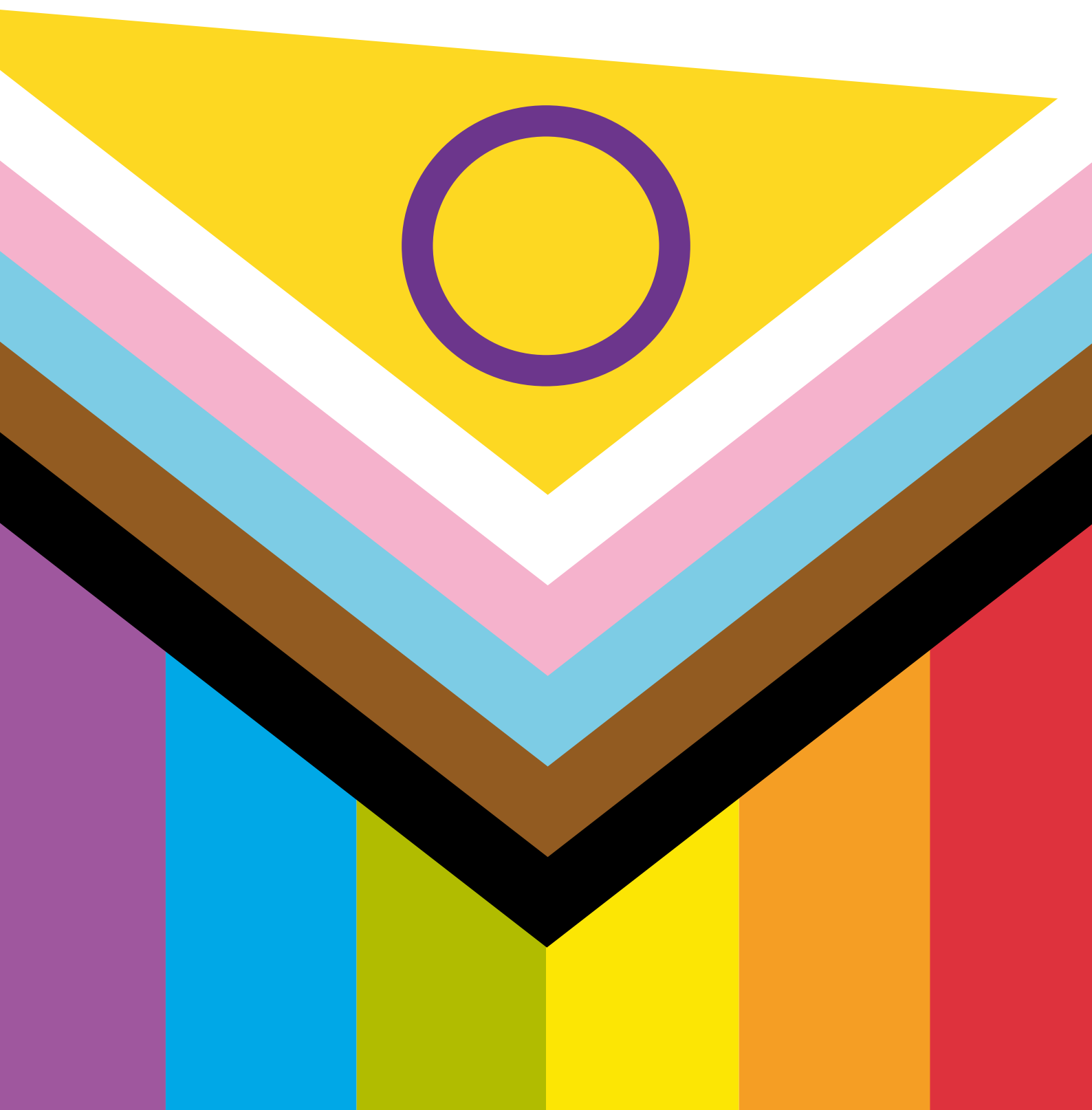


Vertaisina vihaa vastaan: Hyvien käytäntöjen kokoelma kansalaisjärjestöille



Sisällys

- 3 Vertaisina vihaa vastaan -hankkeesta
- 3 Seta
- 4 Tästä materiaalista
- 5 Sanasto ja määritelmät**
- 7 Miten käsitellä vihatekoja yhdistystoiminnassa?**
 - 9 Ilmoita vihatekoja
- 10 Iloiset toiminnot: Itsestä huolehtiminen ja yhteisön tuki kestävän toiminnan avaimina**
- 11 Kriisihallinta ja -viestintä**
 - 11 Hyvät käytännöt kriisiviestinnässä
- 13 Median rooli**
- 14 Vastapuhe**
- 17 Safety by Design & algoritmien haastaminen**
- 18 Lähteet**
- 19 Liite: Teematilaisuudet

Vertaisina vihaa vastaan: Hyvien käytäntöjen
kokoelma kansalaisjärjestöille
PDF. 2024. Seta-julkaisuja 41.
Tekijä: Seta ry
Graafinen suunnittelu ja taitto: Mikael Malin
ISBN: ISBN 978-952-9862-53-5



Co-funded by
the European Union

Vertaisina vihaa vastaan -hankkeesta:

Vertaisina vihaa vastaan on oikeusministeriön asettama kaksivuotinen hanke, joka toteutetaan 1.1.2023–31.12.2024. Hankkeen tavoitteena on torjua rasismia ja viharikoksia vertaisoppimisen keinoin.

Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen kumppanit ovat:

- Suomen oikeusministeriö (koordinaattori)
- Suomen sosiaali- ja terveysministeriö
- Seta ry, LGBTI-oikeudet Suomessa
- Centre for Peace Studies, Kroatia
- INAR – Irish Network Against Racism

Yhdessä oikeusministeriön kanssa Seta ry vastasi hankkeen neljän työpaketin joukosta työpaketista 3. Työpaketin tavoitteena on jakaa kokemuksia tehokkaista viestintäkeinoista ja vahvistaa vertaisoppimista ja -tukea, vahvistaa kansalaisyhteiskunnan roolia ja sen mahdollisuuksia torjua vihaa ja suvaitsemattomuutta sekä tukea viranomaisia lisäämällä heidän tietämystään saatavilla olevista materiaaleista ja työkaluista.

Tämä hyvien käytäntöjen kokoelma pyrkii vahvistamaan kansalaisyhteiskunnan roolia ja sen mahdollisuuksia torjua vihaa ja suvaitsemattomuutta jakamalla oppeja, joita eri organisaatiot ja aktivistit EU:n jäsenmaista ovat hankkeen aikana saavuttaneet.

Vertaisina Vihaa vastaan -hanke saa rahoitusta Euroopan unionin [CERV-ohjelmasta \(Citizens, Equality, Rights and Values\)](#).

Seta

Seta ry on valtakunnallinen ihmisoikeusjärjestö. Setan tavoitteena on, että yhdenvertaisuus ja hyvinvointi toteutuvat riippumatta seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä, sukupuolen ilmaisusta tai kehon sukupuolitetuista piirteistä. Vuonna 2024 Setalla oli 50 jäsenjärjestöä eri puolilla Suomea, joista osa toimii paikallisesti ja osa valtakunnallisesti. Valtakunnalliset järjestöt toimivat jonkin teeman parissa, kuten esimerkiksi Sateenkaariperheet ja Sateenkaariseniorit.

Setan tavoitteena on yhteiskunta, jossa jokainen voi elää ihmisarvoista elämää. Haluamme vaikuttaa lainsäädäntöön ja varmistaa, että ihmisoikeusperustaiset lait vaikuttavat myös arjessa.

Toimintamme perustuu ihmisoikeuksiin ja itsemääräämisoikeuteen. Keskeisiä tavoitteitamme tulevana vuosina ovat intersukupuolisten oikeudet, alaikäisten itsemääräämisoikeus sukupuoleen, yhdenvertainen perhelainsäädäntö sekä sateenkaarilasten, -nuorten ja -seniorien hyvinvointi.

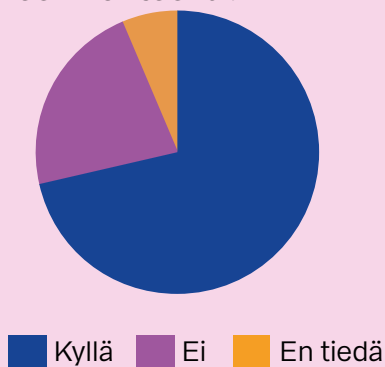
Tästä materiaalista

Tämä hyvien käytäntöjen kokoelma pyrkii kokoamaan yhteen olemassa olevan tiedon ja käytännöt kattavaksi resurssiksi. Materiaalia voi käyttää kansalaisjärjestöissä viharikosten käsittelyn tukena.

Kokoelma on syntynyt Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen aikana järjestetyissä teemakohtaisissa tapahtumissa, jotka tähtäsivät kansalaisjärjestöjen valmiuksien vahvistamiseen viharikosten käsittelyssä. Vaikka kokoelma on kattava, tunnustamme, että sen ulkopuolelle on jäänyt myös muita hyviä käytäntöjä.

Teematapahtumien aiheet valittiin Setan tekemän kartoituskyselyn perusteella vuoden 2023 lopulla.

Onko järjestösi ollut vihatkojen tai vihapuheen kohteena?



Kyselyn keskeisiä havaintoja:

- Kyselyyn vastanneista järjestöistä 45 (71 %) oli ollut vihapuheen tai muun vihateon kohteena. Neljä vastaajaa ei ollut varma, ja vain 14 vastasi, ettei heidän järjestönsä ollut kohdannut vihapuhetta tai vihatkoja.
- 27 tapauksessa työntekijä oli joutunut vihapuheen tai muun vihateon kohteeksi työssään.
- 19 tapauksessa vapaaehtoinen oli joutunut vihapuheen tai muun vihateon kohteeksi toimintansa vuoksi.
- Yleisimmät vihapuheen muodot liittyivät sosiaalisen median alustoihin (40 vastaajaa), vihamielisiin sähköposteihin (15 vastaajaa) ja julkisiin tapahtumiin, kuten Pride-kulkueisiin (17 vastaajaa). Kolmen järjestön tiloissa oli myös tapahtunut vihatkoja.

Kysely osoitti myös seuraavaa:

- Strategiat:** Vain 10 järjestöllä oli ajantasainen strategia vihapuheen ja vihatkojen käsittelyyn. 27 järjestöllä ei ollut strategiaa mutta niillä oli tarve sellaiselle. 9:llä oli strategia, joka kaipasi päivittämistä.
- Kehittämistarpeet:** 40 järjestöä haluaisi kehittää strategiaansa ja 18 vastaajaa haluaisi tehdä niin tulevaisuudessa. Vain 5 vastaajaa ilmoitti, etteivät he halua kehittää strategiaa viharikosten käsittelyyn.

Keskeisiä havaintoja kyselystä:

- Järjestöjen rooli vihapuheen torjunnassa:** Monet järjestöt puolustavat ihmisoikeuksia ja vähemmistöjen oikeuksia, mikä usein liittyy vihapuheen vastustamiseen etenkin sosiaalisessa mediassa ja julkisessa keskustelussa.
- Haasteet:** Järjestöt kohtaavat useita haasteita, kuten resurssien puutetta, poliittista painetta ja vaikeuksia tunnistaa vihapuheen eri ilmenemismuotoja.
- Yhteistyön merkitys:** Järjestöjen välinen yhteistyö ja verkostojen rakentaminen ovat olennaisia vihan torjuntaa koskevan työn onnistumisessa. Tiedon jakaminen ja keskinäinen tuki ovat keskeisiä.
- Koulutustarpeet:** Monet järjestöt korostivat koulutuksen tarvetta vihapuheen tunnistamiseen ja käsittelyyn, erityisesti digitaalisen vihapuheen, joka on kasvava ilmiö.

Sanasto ja määritelmät

Vihateko

Vihateko tarkoittaa tässä hyvien käytäntöjen kokoelmassa vihamielistä tilannetta, joka voi olla rikos tai ei, mutta jossa tekijän havaittavissa oleva motiivi on vihaan perustuva. Vihamotiivi voi liittyä yksilön tai ryhmän todelliseen tai oletettuun etniseen taustaan, ihonväriin, sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun, uskontoon, ulkonäköön, vammaisuuteen, seksuaaliseen suuntautumiseen, kehon sukupuolitettuihin piirteisiin, kieleen tai kansallisuuteen. Vihateko voi ilmetä monin tavoin, kuten vihapuheena, graffiteina, uhkauksina, sosiaalisen median kommenteissa tai fyysisenä väkivaltana.

Viharikos

Suomen rikoslaissa ei ole erillistä määritelmää viharikokselle. Vihamotiivi voi kuitenkin toimia rangaistusta koventavana perusteena. Periaatteessa mikä tahansa rikoslain mukainen teko voi olla viharikos, jos sen motiivina on ennakkoluulo tai vihamielisyys yksilön tai ryhmän todellista tai oletettua etnistä taustaa, ihonväriä, sukupuolta, sukupuoli-identiteettiä tai sukupuolen ilmaisua, uskontoa, ulkonäköä, vammaisuutta, seksuaalista suuntautumista, kieltä tai kansallisuutta kohtaan. Suomessa poliisille ilmoitetuista viharikoksista suurin osa on luonteeltaan rasistisia.

Vihapuhe

Vihapuhe kattaa kaikenlaiset ilmaisut, jotka levittävät, lietsovat, edistävät tai oikeuttavat vihaa perustuen suvaitsemattomuuteen, syrjintään ja vihamielisyyteen yksilön tai ryhmän todellista tai oletettua etnistä taustaa, ihonväriä, sukupuolta, sukupuoli-identiteettiä tai sukupuolen ilmaisua, uskontoa, ulkonäköä, vammaisuutta, seksuaalista suuntautumista, kehon sukupuolitettuja piirteitä, kieltä tai kansallisuutta kohtaan. Vihapuhe voi esiintyä kirjoituksissa, eleissä, kuvissa, symboleissa, musiikissa, piirroksissa tai videoissa.

Termi vihapuhe kattaa kaikenlaiset ilmaisut, jotka kohdistuvat marginalisoituihin ryhmiin ja vähemmistöihin, kuten rodullistettuihin, vammaisiin ja sateenkaari-ihmisiin.

Maalittaminen

Maalittaminen on tahallista ja vihamielistä toimintaa, jossa yksi tai useampi henkilö rohkaisee ja yllyttää suurta joukkoa hyökkäämään yksilöä tai organisaatiota vastaan. Usein tämä tapahtuu vihaviestien lähettämisenä, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Maalittamiselle on tyypillistä paitsi vihamieliset viestit ja vihapuhe, myös viestien suuri määrä. Suomen rikoslaissa ei ole erillistä määritelmää maalittamiselle, mutta yksittäisten viestien sisältö voi täyttää rikoksen tunnusmerkistön.

Mikroaggressio

Mikroaggressiot ovat tarkoituksellisia tai tahattomia kommentteja tai tekoja, jotka vahvistavat ja ylläpitävät rasistisia, transfobisia, homofobisia, ableistisia tai muita syrjiviä stereotypioita samalla, kun ne "toiseuttavat" kohteensa. Ne ovat pieniä, usein arkipäiväisiä, toistuvia iskuja tai loukkauksia. Termi "mikro" viittaa sekä teon pienuuteen että siihen, että se tapahtuu yksilötasolla. Useimmiten mikroaggressiot ovat tahattomia, ja niiden taustalla voi jopa olla hyviä aikomuksia. Vaikutus on kuitenkin kumulatiivinen: yksittäinen mikroaggressio ei ehkä tunnu merkittävältä, mutta toistuvat ja pitkään jatkuvat mikroaggressiot vaikuttavat merkittävästi elämänlaatuun.

Mikrointerventio

Mikrointerventiot ovat vuorovaikutustilanteissa käytettäviä työkaluja, jotka estävät, keskeyttävät tai ainakin haastavat mikroaggressioiden vaikutuksia niiden kohteisiin. Ne ovat arkipäiväisiä sanoja, reaktioita tai tekoja, joilla välitetään mikroaggression kohteelle viesti, että heidän kokemuksensa ovat perusteltuja, he ovat arvokkaita yksilöinä, heitä tuetaan ja rohkaistaan ja etteivät he ole yksin.

Vastapuhe

Vastapuhe tarkoittaa sarjaa mikrointerventioita, jolla pyritään torjumaan vihapuhetta, haitallista retoriikkaa tai väärää tietoa. Vastapuhe tapahtuu usein verkossa, esimerkiksi uutisten kommenttiosioissa tai sosiaalisen median alustoilla, kuten Instagramissa tai TikTokissa.

Safety by Design

"Safety by Design" asettaa käyttäjien turvallisuuden ja oikeudet verkkopalustojen ja -palveluiden suunnittelun keskiöön.

Sen sijaan, että suojatoimia lisättäisiin jälkikäteen ongelmien ilmetessä, Safety by Design keskittyy siihen, kuinka teknologiayritykset voivat minimoida verkkouhkia ennakkoimalla, havaitsemalla ja poistamalla haitalliset sisällöt ennen niiden syntymistä. Malli rohkaisee teknologiayrityksiä muuttamaan suunnittelufilosofiaansa "nopeasti liikkuvasta ja asioita rikkovasta" tai "voitot hinnalla millä hyvänsä" -ajattelusta "harkitsevasti liikkuvaksi". Se painottaa riskienhallintaan panostamista ja käyttäjien suojelun sisällyttämistä järjestelmään jo alusta alkaen.

Miten käsitellä vihatekoja yhdistystoiminnassa?

Kun vihatekoja tapahtuu organisaatiossa, on tärkeää, että organisaatio varmistaa, että työntekijät ja muut kohteeksi joutuneet saavat tukea. Vaikka vihateot tapahtuvat lähes aina odottamatta eikä kaikkia niiden seurauksia voi ennalta varmistella, voi mahdollisiin seurauksiin valmistautua ja lieventää niitä seuraavilla tavoilla:

- Valmistele tiimisi mahdollisiin vihatekoihin keskustelemalla siitä, mitä vihateot ovat ja miten organisaatio toimii, kun erilaisia vihatekoja tapahtuu.
- Varmista säännöllisesti, että organisaation työterveyssuunnitelma, kriisisuunnitelma, kriisiviestintäsuunnitelma ja turvallisuustoimenpiteet ovat ajan tasalla.
- Varmista, että ohjeet siitä, miten toimia vihatekojen sattuessa, sisältyvät vapaaehtoisten koulutuksiin. On erityisen tärkeää vähentää riskiä, että marginaalisessa asemassa olevat vapaaehtoiset joutuvat vihatekojen kohteeksi, ja valmistautua mahdollisiin kriisitilanteisiin ottaen vapaaehtoiset huomioon.
- Anna tukea ja suojaa työntekijöille, jotka ovat joutuneet kohdenneen häirinnän kohteeksi. Mieti tarvittaessa oikeudellisen avun hakeamista – vihatekojen käsittely voi olla ylivoimaista, ja monet saattavat olla tietämättömiä oikeuksistaan ja siitä, mitä kysymyksiä heidän tulisi esittää saadakseen tarvittavaa tukea.
- Varmista, että työntekijä tai vapaaehtoinen voi keskustella ja ilmaista tunteensa luottamuksellisesti ilman kiirettä tai painostusta. Kohdenneen häirintä voi herättää kohteessa voimakkaita tunteita, kuten ahdistusta, pelkoa, sulkeutumista tai vihaa. Jos kohteeksi joutunut henkilö ei tunne saaneensa riittävää tukea, sillä voi olla pidemmän aikavälin vaikutuksia hänen hyvinvointiinsa ja työkykyynsä.
- Muista, että kuka tahansa voi olla vihatekojen kohde – älä syytä työntekijää. Jos vihateko on tapahtunut verkossa, älä kannusta heitä lopettamaan internetin tai sosiaalisen median käyttöä. Anna työntekijän valita, jatkavatko he sosiaalisen median käyttöä työtehtäviensä hoitamiseen.
- Vaikka vihateko kohdistuisi vain yhteen työntekijään organisaatiossa, on tärkeää tarjota mahdollisuus keskustella tilanteesta koko työyhteisön kanssa.
- Muista, että ihmiset voivat reagoida eri tavalla vihatekoihin. Epävarmuus, pelko, ahdistus, häpeä, syyllisyys ja jopa epäily siitä, että muut syyttävät uhreja vihatekojen aiheuttajiksi, ovat yleisiä tunteita.

Vinkkejä purkukeskustelun (debriefing) fasilitointiin

1

Aloitusvaihe

- Esittele itsesi ja selitä keskustelun tarkoitus ja periaatteet (esim. luottamuksellisuus, turvallisemman tilan periaate).
- Luo turvallinen ja avoin ilmapiiri – käytöksesi voi vaikuttaa merkittävästi tähän.
- Pyydä osallistujia esittelemään itsensä ja kertomaan roolinsa tilanteessa (miten ja milloin tapahtuma tapahtui).

2

Katsausvaihe

- Kutsu jokainen osallistuja jakamaan lyhyesti kokemuksiaan ja alkuperäisiä tunteitaan.
- Varmista, että osallistujat saavat kokemuksilleen, tunteilleen ja fyysisille reaktioilleen vahvistusta ja tuntevat ne normaaleiksi, kun hetki on sopiva.
- Vältä tunteiden käsittelyyn syventymistä liikaa – ohjaa keskustelua lempeästi takaisin tarvittaessa.
- Kannusta kaikkia puhumaan ja osallistumaan.
- Keskustele siitä, kuinka tapaus on vaikuttanut työhön, päivittäiseen elämään, uneen ja henkiseen hyvinvointiin.

3

Tietovaihe

- Tiivistä keskustelu ja tarjoa tarvittaessa lisätietoa (esim. työterveyspalvelut).
- Tunnista oikein tehdyt toimet ja tuo esiin mahdollinen vääräys, epäoikeudenmukaisuus tai rikos, joka on tapahtunut.
- Varmista, että osallistujilla on välittömiä toipumisstrategioita ja esitä seuraavat askeleet.
- Arvioi lisätuen tarve, esim. työterveyshuollon ammattilaisilta ja/tai oikeudellinen apu.
- Varmista, että kaikki tietävät, kenelle he voivat ottaa yhteyttä tarvittaessa – esim. esihenkilö, työterveyspalvelut, yleinen hätänumero tai poliisi.

Ilmoita vihatekoja

Kenelle voi ilmoittaa viharikoksesta?

Jos viharikos on tapahtunut järjestön toiminnassa, ilmoita rikoksesta poliisille. Sekä uhrin että todistajat voivat tehdä rikosilmoituksen missä tahansa poliisiasemalla Suomessa. Tämän voi tehdä menemällä henkilökohtaisesti poliisiasemalle. Apua on saatavilla rikoksen ilmoittamiseen viranomaisille: esimerkiksi [Rikosuhripäivystykseltä](#) voi saada tukihenkilön mukaan. Voit tehdä rikosilmoituksen verkossa pienistä rikoksista, jotka eivät vaadi välitöntä toimenpidettä poliisilta. Kiireellisissä tilanteissa soita yleiseen hätänumeroon 112.

Ilmoita poliisille, jos epäilet viharikosta. On tärkeää kertoa poliisille kaikki rikokseen liittyvät tiedot. Mainitse, jos epäilet, että rikoksessa on motiivina viha. Vihamotiivin ilmoittaminen on tärkeää, sillä se voi johtaa ankarampaan rangaistukseen, jos rikos luokitellaan viharikokseksi.

Poliisilaitosten yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.poliisi.fi/yhteystiedot.

Kenelle voi ilmoittaa syrjinnästä ja häirinnästä?

Voit ottaa yhteyttä **yhdenvertaisuusvaltuutettuun**, jos olet kokenut syrjintää tai häirintää henkilökohtaisiin piirteisiin perustuen. Näihin piirteisiin kuuluvat: kieli, vammaisuus, terveydentila, ikä, etninen alkuperä, kansalaisuus, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, perhesuhteet ja seksuaalinen suuntautuminen. Voit ottaa yhteyttä yhdenvertaisuusvaltuutettuun täyttämällä yhteydenottolomakkeen, lähettämällä sähköpostia, soittamalla neuvontapuhelimeen, lähettämällä kirjeen tai käyttämällä chat-palvelua. Lisätietoja löytyy osoitteesta www.yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi.

Voit ottaa yhteyttä **tasa-arvovaltuutettuun**, jos olet kokenut syrjintää sukupuolen, sukupuoli-identiteetin, sukupuolen ilmaisun tai kehon sukupuolitettujen piirteiden perusteella. Ota yhteyttä tasa-arvovaltuutettuun soittamalla neuvontapuhelimeen tai lähettämällä sähköpostia. Lisätietoja löytyy osoitteesta www.tasa-arvo.fi.

Iloiset toiminnot: Itsestä huolehtiminen ja yhteisön tuki kestävän toiminnan avaimina

Kun viharikokset tapahtuvat, on tärkeää tukea yksilöitä ja yhteisöjä parantumisessa ja eteenpäin pääsemisessä. Vaikka kriisin käsittely ja vihatekojen käsittely ovat tärkeitä, on myös tärkeää ottaa ajatukset pois tapahtuneesta.

Iloiset ja yhteiset kokemukset voivat edistää yhteenkuulumisen tunnetta, ja ne voivat myötävaikuttaa kestävän toiminnan liikkeiden syntymiseen. Ne tarjoavat positiivisen vastapainon stressille ja edistävät parantumista vihatekojen jälkeen.

Kestävän toiminnan rakentaminen ilon kautta

Iloiset yhteisötoiminnot—kuten yhteiset ateriat, luovat työpajat, ryhmäliikunta, musiikkitapahtumat tai ulkoilutapahtumat—viljelevät voimaa ja tukevat yhteisöllisyyttä. Ne auttavat:

- Vahvistamaan yhteisöllisyyden tunnetta.
- Rakentamaan luottamusta yhteisössä.
- Vahvistamaan kestäviä kansalaisliikkeitä oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon puolesta.

Muutama muistutus, jos joudut vihateon kohteeksi:

1. Olet maalitaulu vihapuheen kohteelle. Hän vihaa vähemmistöihin kuuluvia ihmisiä, eikä sinua henkilökohtaisesti ja tämä viha liittyy enemmän häneen kuin sinuun.
2. Luo tasapaino. Tee jotain mukavaa, josta nautit. Osallistu iloiseen toimintaan. Ajattele, että maailma ei ole vain paha, ja kiinnitä huomiosi muualle. Se on okei (ainakin tilapäisesti). Älä kiirehdi.
3. Ota tunteesi vakavasti. Kysy itseltäsi, mitä tämä tilanne tekee sinulle, tarkkaile tunteitasi uteliaisuudella, anna niille tilaa, anna niiden viipyä ja jossain vaiheessa ne menevät pois. Älä jää yksin. Pyydä tukea työpaikalta, työterveydestä ja ystäviltä tai perheeltäsi.
4. Älä vaivu epätoivoon, vaikka maailma on sellainen kuin se on. Hyväksy, että maailmassa on ihmisiä, jotka vihaavat, ja muista ne järjestöt ja kansalaisliikkeet, joihin kuulut ja jotka työskentelevät vihamielisten rakenteiden muuttamiseksi. Et ole yksin.

Kriisihallinta ja -viestintä

Järjestöjen toiminnassa on riski kohdata kriisi-, hätä- tai uhkatilanteita. Organisaatioiden aktiivisilla jäsenillä on oikeus toimia turvallisesti. Tämä varmistetaan kriisivalmiuden tai kriisisuunnittelun avulla. Kriisisuunnittelu on prosessi, jossa tunnistetaan todennäköisiä riskejä pitkällä aikavälillä. Tavoitteena on minimoida kriisin mahdollinen vaikutus ja varmistaa toiminnan jatkuvuus. Suunnittelu sisältää erilaisten riskien arvioinnin, kriisiviestinnän suunnittelun ja kriisisuunnitelman laatimisen, joka on vastasuunnitelma mahdollisissa kriisitilanteissa.

Työskenneltäessä ihmisoikeuskysymysten ja marginalisoitujen yhteisöjen kanssa on tärkeää ottaa huomioon vihatteot ja niihin liittyvät ilmiöt, kuten [doksaus](#), kun laaditaan kriisisuunnitelmia.

Hyödyllisiä lisälähteitä kriisisuunnitelman laatimiseen organisaatiolle löytyy verkosta, kuten esimerkiksi:

- Nuorisosektori: [Kriisi- ja poikkeustilanteet nuorisosektorilla](#)
- TGEU: [Supporting Those Who Speak Up for Trans Rights: Safety and Security Toolkits](#) (englanniksi)
- Tulossa vuoden 2025 alussa: [HateAid](#)in -kriisisuunnitelma (englanniksi)

Hyvät käytännöt kriisiviestinnässä

Tehokas kriisiviestintä varmistaa, että voit vasta nopeasti, minimoida haitat ja ylläpitää luottamusta vaikeissa tilanteissa. Alla on keskeiset käytännöt, jotka sisältävät olennaiset ohjeet rakenteellisen kriisiviestinnän toteuttamiseen:

1 Valmistaudu etukäteen

- Laadi kriisiviestinnän ohjeet. Selkeät ohjeet varmistavat, että:
 - Kriisitilanteisiin reagoiminen on nopeaa ja tehokasta.
 - Oikea tieto tavoittaa oikeat henkilöt nopeasti.
 - Viestintä kohdistetaan oikealle yleisölle oikeiden kanavien kautta.
- Määritä vastuut: Rajoita ja määrittele kriisiviestinnän roolit selkeästi varmistaaksesi, että viestit ovat selkeitä, johdonmukaisia ja yhtenäisiä.

2 Kriisiviestinnän ohjeiden sisältö

- Tunnista riskit ja toimenpiteet: Dokumentoi mahdolliset riskitilanteet ja anna selkeät ohjeet reagoimiseen.

- Perusta kriisiviestintätiimi: Listaa vastuuhenkilöt yhteystietoineen nopeaa koordinoitua varten.
- Laadi toimintakäytännöt: Anna askel askeleelta ohjeet kriisitiimin toimille.
- Ulkoinen viestintä: Tunnista keskeiset sidosryhmät ja oikeat kanavat heidän tavoittamiselleen.
- Valmistele malleja: Laadi ennalta kirjoitettuja lausuntoja nopeiden ja faktapohjaisten vastausten mahdollistamiseksi.
- Jälkitoimenpiteet: Määritä purkukäytännöt tilanteen arvioimiseksi, henkilöstön tukemiseksi ja prosessien parantamiseksi.

3 Reagoi selkeästi ja empaattisesti

- Toimi nopeasti: Tunnista tilanne viipymättä estääksesi väärän tiedon leviämisen.
- Pysy vahvistetuissa faktoissa: Jaa tarkkaa tietoa ja vältä spekulatiivisia. Jos yksityiskohdat ovat epäselviä, kerro, että tutkimukset ovat kesken.
- Näytä empatiaa: Ilmaise ymmärrystä ja tukea niille, joita tilanne on vaikuttanut.

4 Tue henkilöstöä ja seuraa viestintää

- Suojele tiimiä: Henkilöstö, joka hoitaa sosiaalista mediaa tai ulkoista viestintää, voi kohdata stressiä. Varmista mielenterveystuki ja selkeät de-eskalaatiopolut.
- Seuraa kanavia: Puutu ennakoivasti väärään tietoon ja vie haitallisen sisältö eteenpäin tarvittaessa.

5 Opi ja paranna

- Purkutilaisuus kriisin jälkeen: Arvioi, mikä toimi ja tarkenna ohjeita tulevia tilanteita varten.
- Päivitä kriisisuunnitelma: Sisällytä opitut läksyt valmistautumisen parantamiseksi.

Rakenteellisten ohjeiden noudattaminen ja etukäteen valmistautuminen varmistavat, että organisaatioiden kriisiviestintä on oikea-aikaista, tehokasta ja arvoista, edistää luottamusta ja resilienssiä.

Älä ruoki trollia

Verkon vihapuhetta ja vastapuhetta koskevan kriisiviestinnän yleisönä ei ole lähes koskaan itse trollit eli vihapuheen levittäjät. Sen sijaan kohdeyleisönä ovat seuraajasi ja sivustaseuraajat, koko yhteiskunta ja vihapuheen kohteena oleva henkilö ja heidän tukijansa.

Median rooli

Media saattaa tukea vihapuheen normalisoitumista levittämällä haitallisia stereotypioita, jättämällä sosiaalisen median kommenttiosioita moderoimatta ja jättämällä puuttumatta vihapuheeseen tai mikroaggressioihin. Media on siis voimakas vaikuttaja niin sanotun Overtonin ikkunan määrittämisessä ja siirtämisessä. Overtonin ikkuna määrittelee julkisten politiikkojen (ja siten mielipiteiden ja asenteiden) alueen, joka on poliittisesti hyväksyttävää tai enemmän tai vähemmän valtavirtaista. Ikkunan ulkopuolella olevia ideoita pidetään liian radikaaleina verrattuna niihin, sillä niillä ei ole riittävä julkista tai poliittista tukea tullakseen laisäädännöksi. Hyväksyttävyyden rajat voivat kuitenkin siirtyä.

Suomalaisessa kontekstissa mediaa pidetään sananvapauden vaalijana. Suomen journalistiliiton mukaan: ”Sananvapaus on keskeinen osa demokraattista yhteiskuntaa. Se sisältää oikeuden ilmaista, vastaanottaa ja jakaa mielipiteitä ilman ennakkosensuuria. Sananvapaus kattaa myös jyrkät, provosoivat ja jopa loukkaavat ilmaisut, niin kauan kuin ne eivät ylitä yleisesti hyväksyttävän rajaa.” – Yleisesti hyväksyttävä voi tässä yhteydessä viitata Overtonin ikkunaan.

Vihapuhe ja haitallinen sisältö voidaan kannella Suomessa Julkisen sanan neuvostolle (JSN). Ohjeet ja lomake löytyvät täältä: <https://jsn.fi/nain-kantelet/>. On huomioitava, että JSN:llä on toimivalta vain niiden medioiden osalta, jotka ovat sitoutuneet journalistin ohjeisiin.

Jos median julkaisema sisältö ei kuulu vihapuheen kategoriaan, mutta saattaa silti vaikuttaa haitallisesti Overtonin ikkunan siirtymiseen, kansalaisjärjestöt voivat pyytää mediaa korjaamaan esimerkiksi harhaanjohtavan muotoilun tai haitallisen ilmaisun tai ne voivat kirjoittaa mielipidekirjoituksen tai vastineen kyseiseen artikkeliin.

Tällaiset toimet voitaisiin sisällyttää osaksi kriisiviestintäsuunnitelman alakohtaa.

Vihapuheen ja vihapuhekommenttien osalta uutismedioiden kommenttiosioissa on huomattava, että Julkisen sanan neuvoston [journalistin ohjeiden](#) mukaan:

”Toimituksen on noudatettava harkintaa siinä, millaisista aiheista se mahdollistaa yleisön kommentoinnin.

Toimituksen on viipymättä poistettava sen tietoon tulleet väkivaltaan tai syrjintään yllyttävät, vihaa lietsovat ja yksityisyyden suojaa tai ihmisarvoa loukkaavat sisällöt omilta verkkosivuiltaan ja omista sovelluksistaan.

Tällaiset toimitukselle ilmoitetut sisällöt on pyrittävä viipymättä poistamaan myös muista julkaisukanavista, mikäli se on julkaisukanavassa mahdollista.”

Vastapuhe

Vastapuhe tarkoittaa sarjaa mikrinterventioita, joilla pyritään torjumaan vihapuhetta, haitallista retoriikkaa tai väärää tietoa. Mikrinterventio on lyhyt ja kohdennettu toimenpide, joka on suunniteltu tuottamaan tietty vaikutus yksilölle. Se on tietoinen teko, interventio tai taktiikka, jonka tarkoituksena on luoda positiivista muutosta pienessä, rajatussa asiassa.

Miksi vastapuhetta?

Vastapuhe antaa vihapuheen kohteeksi joutuneille tunteen, etteivät he ole yksin ja että heitä arvostetaan. Se osoittaa tukea ja kannustusta, ja voi vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vastapuheen ja mikrinterventioiden tavoitteena on ehkäistä, pysäyttää tai vähintään haastaa vihapuheen, haitallisen retoriikan, väärän tiedon ja mikroaggressioiden vaikutuksia niiden kohteisiin.

Vastapuhe viestii myös laajemmalle yleisölle (sivustaseuraajille ja seuraajille), että vihapuhe ja haitallinen retoriikka eivät ole hyväksyttäviä. Se voi muuttaa keskustelun sävyä myönteisemmäksi ja samalla vapauttaa kohteen vastuusta vastata itse vihapuheeseen.

Vastapuheen tavoitteet eroavat kohteen ja laajemman yleisön välillä. Kohteelle se viestii:

- heidän kokemuksensa on todellinen ja haitallinen retoriikka/vihapuhe on huomattu
- heidän ei tarvitse itse vastata siihen
- he saavat tukea ja kannustusta
- he eivät ole yksin.

Laajemmalle yleisölle, kuten sosiaalisen median seuraajille, vastapuhe viestii, että vihapuhe ei ole hyväksyttävää, ja se voi toimia koulutuksellisenä keinona. Vaikka sensuuri voi olla tehokasta, se ei auta torjumaan vihapuheen normalisoitumista. Samoin hiljaisuus tai passiivisuus voidaan tulkita hyväksynnäksi.

Vastapuhe onkin häiritsevä keino, joka vähentää haittoja, edistää de-eskalaatiota (eli tilanteen rauhoittumista) ja ehkäisee haitallisen retoriikan leviämistä.

Vastapuhe käytännössä:

Islantilainen **Samtökin '78** hyödyntää projektissaan Dangerous Speech Projectin kahdeksaa taktiikkaa, kun taas ZARA:n Web@ngels-projekti käyttää hieman erilaista luokittelua. Näiden hyvien käytäntöjen ja yhdenvertaisuusasiantuntija ja -kouluttaja **Javiera Marchant Aedon** koulutusten pohjalta laadittu lista vastapuheen interventioista sisältää seuraavia keinoja:

1

Kouluttavat interventiot:

- Faktojen esittäminen virheellisten väitteiden tai käsitysten korjaamiseksi.
- Oman näkökulman tai lisätiedon tarjoaminen.
- Selitä kommentin tarkoitus ja vaikutus.
- Jos uskot, että tekijä on suostuteltavissa, näytä, miten muutos voisi hyödyttää häntä henkilökohtaisesti.

2

Näkymättömän näkyväksi tekeminen:

- Osoita tekopyhyys tai ristiriidat.
- Sanoita haitallisen kommentin tai mikroaggression taustalla oleva oletus.
- Haasta stereotypia.
- Laajenna viiteryhmään liitetty ominaisuus koskemaan kaikkia ihmisiä.
- Vetoa tekijän arvoihin ja periaatteisiin.

3

Tarkennusta pyytäminen:

- Kysy, miksi vihamielinen "vitsi" on hauska.
- Pyydä lähteitä.

4

Rajojen asettaminen ja sääntöjen viittaus:

- Varoita puheen mahdollisista offline- ja online-seuraamuksista.
- Muistuta netiketistä tai sosiaalisen median alustan säännöistä.
- Kehota kohteliaisuuteen.
- Ole eri mieltä tai esitä vastalause.
- Aseta rajat ja sanoita arvosi.
- Tuomitse puhe vihamielisenä tai vaarallisena.
- Käytä empaattista sävyä.

5

Tuki ja positiivinen vahvistus kohteelle:

- Positiivinen vahvistus, kohteen mielipiteen tukeminen.
- Samaistuminen kohteeseen.
- Kannustavat viestit kohteelle (esim. positiiviset emojiit voivat riittää).

6

Huomion kiinnittäminen huumorin tai sarkasmin avulla (esim. memet, gifit)

- Provosointi.
- Ylilyönti tai liioittelu.

Miten voit osallistua vastapuheeseen verkossa?

Jotkut yllä mainituista taktiikoista vaativat enemmän energiaa ja harjoitusta kuin toiset. Matalan kynnyksen tapa osallistua on lähettää kohteelle positiivinen viesti tai emoji. Kysymysten esittäminen on myös helppo tapa harjoitella vastapuhetta.

Jos haluat aktiivisesti osallistua vastapuheeseen, määrittele tavoitteesi selkeästi!

Ensisijainen tavoite on puuttua tilanteeseen niin, että uhri tuntee olonsa vähemmän yksinäiseksi.

Toinen tavoite on viestiä ympärillä oleville, että vihapuhe ei ole hyväksyttävää.

Ole liittolainen ja käytä etuoikeuttasi. Esimerkiksi, jos vihapuhe kohdistuu johonkin, joka ei osaa kieltä, voit vastata vihamielisiin kommentteihin heidän puolestaan.

Muista myös tunnetyö tilanteen jälkeen. Vastapuheeseen osallistuminen voi herättää tunteita myös sinussa. Pura tilanne läheisen kanssa: älä siis aseta vihapuheen kohdetta tähän asemaan. Tämä on myös tärkeää pitää mielessä, kun organisaatiollasi on vapaaehtoisia, jotka osallistuvat aktiivisesti vastapuheen tuottamiseen. Säännölliset koulutukset ja teemaan palaaminen ovat avainasemassa, jotta vastapuhe voi olla kestävä osa organisaation toimintaa.

Safety by Design & algoritmien haastaminen

HateAid'in tekemän analyysin mukaan on mahdollista, että sosiaalisen median verkostot voivat tehokkaasti suojella käyttäjiään vihapuheelta. Valitettavasti kuitenkin digitaalinen väkivalta ja vihapuhe toimivat edelleen liiketoimintamallina monilla suurilla sosiaalisen median alustoilla. Alustojen on tietoisesti valittava tietynlainen rakenne ja siihen liittyvät seuraukset: algoritmeillaan alustat myötävaikuttavat merkittävästi väkivallan ja väärän tiedon massaleviämiseen ja Overtonin ikkunan siirtymiseen, mutta mitään konkreettisia toimia vahingon lieventämiseksi ei näytä tapahtuvan.

HateAid havaitsi myös, että alustat puuttuvat digitaaliseen väkivaltaan usein vain satunnaisesti. Tuotesuunnittelun ja algoritmien säätöjä ei yleensä tehdä läpinäkyviksi, ja politiikat, kun ne on otettu käyttöön, ovat harvoin luotettavia.

Safety by Design puolestaan keskittyy siihen, miten teknologiayritykset voivat vähentää verkossa esiintyviä uhkia ennakoimalla, havaitsemalla ja poistamalla online-vahinkoja ennen niiden syntymistä.

Safety by Designin ytimessä on kolme periaatetta, jotka tarjoavat alustoille ja palveluille ohjausta, kun ne kehittävät, arvioivat ja parantavat käyttäjien turvallisuutta:

1. Palveluntarjoajan vastuu
2. Käyttäjien voimaannuttaminen ja autonomia
3. Läpinäkyvyys ja vastuullisuus

Yleiset safety by design -ohjeistukset eivät kuitenkaan vielä riittävästi käsittele algoritmeihin liittyviä ongelmia. Väärä tieto ja vihapuhe kehittyvät jatkuvasti, ja uusia virheellisiä narratiiveja syntyy kohdistuen eri henkilöihin ja ryhmiin. Vahingollisen sisällön leviämisen estämiseksi moderointijärjestelmän on pystyttävä tarkasti tunnistamaan uudet haitalliset sisällöt.

Koneoppimismalleilla on omia rajoituksiaan tässä asiassa. Esimerkiksi holokaustin kieltämiseen koulutettu malli ei automaattisesti tunnista Rohingya-kansan kansanmurhan kieltämistä. Se vaatii laajaa koulutusta tuhansilla tai jopa miljoonilla esimerkeillä, jotta malli oppii suodattamaan uudenlaista sisältöä. Vaikka näin tapahtuisi, käyttäjät voivat helposti kiertää mallia muuttamalla kielenkäyttöään, kuten käyttämällä erilaisia ilmauksia tai eufemismeja, mikä tekee viesteistään tunnistamattomia tekoälylle, mutta selkeitä ihmislukijoille.

Samaan aikaan suosittelu-algoritmit keskittyvät edelleen sitoutumisen maksimointiin. Tämän seurauksena kaikki haitallinen julkaisu, joka pääsee läpi sisällönmoderointisuodattimista, korostuu, nousee ylemmäs uutisvirroissa ja leviää laajemmalle yleisölle, mikä edesauttaa Overtonin ikkunan siirtymistä.

Safety by design -periaatteisiin keskittymisen ja algoritmien puolueellisuuden haastamisen lisääminen on siksi ratkaisevan tärkeää kansalaisjärjestöjen verkkovihapuheen vastaiselle vaikuttamistyölle.

Lähteet

Helsinki Pride -yhteisö ry. *"Kriisiviestintä Sateenkaarijärjestössä"*. Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

European Network Against Racism ENAR. *"Rhetorical Warfare: Unmasking the Weaponization of Hate Speech in European Politics"*. Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Hate Aid. *"Making human rights count online"*. Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Dokustelle. *"Hate Speech in Political Discourse – community centered approaches"*. Puheen-
vuoro. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Mieli ry. *"Mielenterveyttä voi vahvistaa, esim : puheeksi ottamalla vaikeita asioita"*. Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Rikosuhripäivistys. *"Viharikokset ja niiden vaikutukset uhriin"*. Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Hate Aid. *"Digital violence& how to deal with it: EmpoweringVictimsofdigital violence–hold perpetratorsvaccountable"*. Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Ndéla Faye. *"Suomalainen Media: Todellisuuden peili vai vihapuheen mahdollistaja?"* Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuudessa.

Julkisen sanan neuvosto. *"Näin kantelet"*, <https://jsn.fi/nain-kantelet/>

Julkisen sanan neuvosto. *"Journalistin Ohjeet"*, <https://jsn.fi/journalistin-ohjeet/>

ZARA Civil Courage and Antiracism Work: Web@ngels -project. Web@ngels 2.0 Monitoring Bericht März 2023, https://www.politik-lernen.at/dl/rkqLJKJKoOINkQx4kJK/FINAL_Monitoring-Bericht_Web_ngels_2_0_ZARA_PDF

Javiera Marchant Aedo. *"Puuttumisen mekanismit"*. Työpaja/Esitys. Vertaisina vihaa vastaan -hankkeen teematilaisuus.

Seta ry. *"Miten puutut vihapuheeseen tehokkaasti"*. Blogi. <https://seta.fi/2024/12/03/vastapuhe-miten-puutut-vihapuheeseen-tehokkaasti/>

Dangerous Speech Project, <https://www.dangerousspeech.org/>

Samtökin '78 (Islanti) *"Counterspeech training"*. Esitys. Workshop: Nordic cities for LGBT+ safety.

Sue, D. W., Alsaidi, S., Awad, M. N., Glaeser, E., Calle, C. Z., & Mendez, N. (2019). Disarming racial microaggressions: Microintervention strategies for targets, White allies, and bystanders. *American Psychologist*, 74(1), 128–142. <https://doi.org/10.1037/amp0000296>

Hate Aid. *"Datenspuren finden: So führst du einen Privatsphäre-Check durch"*. <https://hateaid.org/privatsphaere-check/>

Hate Aid. *"Small changes – big effect: how hate on the internet can be reduced"*, <https://hateaid.org/en/safety-by-design-twitter-mastodon/>

Nuorisoala ry & Seta ry: *"Maalittaminen Nuorisoalalla"*. Materiaali, <https://allianssi.kuvat.fi/kuvat/Julkaisut/Maalittaminen+nuorisoalalla+FI-SV-ENG/>

Seta ry. *"Viharikos"*. <https://seta.fi/ihmisoikeudet/viharikos/>

Seta ry. *"Maalittaminen & doksaus: miten varautua sateenkaariaktivistina?"* Blogi. <https://seta.fi/2024/04/28/maalittaminen-doksaus-miten-varautua-sateenkaariaktivistina/>

ESafety Commissioner. *"Safety by Design"*, <https://www.esafety.gov.au/industry/safety-by-design>

Liite: Teematilaisuudet

#	Pvm	Otsikko	Asiantuntijapuheenvuoro
1	26.10.2023	<i>Discussion event on hate incidents (FI) incl. short introduction to crisis communication</i>	Helsinki Pride Yhteisö
2	27.2.2024	<i>Webinar on Hate Speech in Political Discourse (EN)</i>	European Network Against Racism ENAR Hate Aid Dokustelle
3	10.4.2024	<i>Vihateot kriisitilanteina ja niiden purku järjestötyössä (FI)</i>	Rikosuhripäivystys Mieli ry
4	7.5.2024	<i>Digital violence and how to deal with it: Description of the Phenomenon, its Prevention and Action Strategies (EN)</i>	Hate Aid
5	22.5.2024	<i>Suomalainen media: todellisuuden peili vai vihapuheen mahdollistaja? (FI)</i>	Journalisti Ndéla Faye
6	18.6.2024	<i>Puuttumisen mekanismit - mikroaggressioista mikrinterventioihin (FI)</i>	Yhdenvertaisuusasiantuntija ja -kouluttaja Javiera Marchant Aedo
7	15.8.2024	<i>Työpaja: Kriisisuunnitelma vihatekojen käsittelyn keinona (FI)</i>	
8	22.8.2024	<i>Remote Workshop: Crisis Planning as a Way of Dealing with Hate Incidents (EN)</i>	

